

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	136840
PETENTE:	ALIX OCHOA
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020011256 - 12/05/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030020338 - 28/05/2025
Fecha de fijación:	02/07/2025
Fecha de desfijación:	08/07/2025
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 de la Ley 1437 de 2010 el cual dispone Notificación por aviso "Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco días, con la advertencia de que la notificación se concederá surtida al finalizar el día siguiente al setimo del aviso."	

CE7214

Cúcuta, 28 de mayo de 2025

20251030020338

Señora
ALIX OCHOA Número de cliente: **136840**
Kdx 2231-B Vda San Agustín -
Teléfono: 3204146421
Pamplona, Norte De Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20251020011256 de fecha 12/05/2025
Número de expediente: 202314763

Apreciada señora Alix,

Le saludamos y agradecemos en primera medida la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, para que a partir de ellas logremos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En ese orden de ideas y en atención a la solicitud del asunto, damos respuesta en los siguientes términos:

La señora Alix Ochoa presentó ante CENS S.A. E.S.P. un escrito radicado con el número 20251020011256, el día 12 de mayo de 2025, en el cual solicita la reparación de la red eléctrica que conduce hacia su vivienda, debido a que se encuentra a baja altura. Esta intervención es requerida con el fin de poder gestionar la instalación de un nuevo medidor, ya que su vivienda se encuentra en proceso de remodelación.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto y con el fin de brindar una solución de fondo a su petición, le informamos que se generó y ejecutó la revisión N.º 32113422, mediante la cual se realizó una inspección en el sitio, en la que se evidenció la presencia de redes de baja tensión. Cabe señalar que, en el proceso anterior (N.º 19886918), se había registrado que estas redes no se encontraban en uso y mantenían los puentes abiertos. No obstante, en esta nueva revisión se observó que las redes han sido energizadas de manera particular, asumiendo el propietario el riesgo que ello implica.

Se trata de una vivienda en proceso de construcción que no cuenta con instalaciones eléctricas formales. Según la validación realizada en nuestros sistemas, el ramal en mención no corresponde a un activo de CENS. Las redes observadas son de tipo artesanal, por lo cual el mantenimiento y adecuación de las mismas debe ser asumido por el propietario del predio, dado que no se encuentran bajo la responsabilidad ni administración de CENS, ni en uso legal.

Una vez se realicen las adecuaciones eléctricas correspondientes y conforme a la

normatividad vigente, el propietario deberá gestionar la instalación del equipo de medida.

En caso de requerir información adicional, le recordamos que contamos con un canal de atención, diseñado para ofrecerle una experiencia más rápida, oportuna y eficiente. Este canal está disponible para su comodidad en nuestra página web www.cens.com.co, haciendo clic en el botón 'Sede electrónica' y seleccionando la opción 'Asesor Virtual'. Con gusto estaremos a su disposición para atenderle en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua, y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable contenido principalmente en la ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

Atentamente,



LUISA FERNANDA MOLINA OLAVE

Tecnólogo D Atención Clientes Soporte

Proceso: 26239828